

PELAYANAN PRIMA DAN KEPUASAN PELANGGAN DI KANTOR PELAYANAN PERBENDAHARAAN NEGARA (KPPN) MAKASSAR II

Febi Silvia

Jurusan Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Negeri Makassar

Email: febisilvia25@gmail.com

Abstrak

Pelayanan prima dan kepuasan pelanggan di Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara (KPPN) Makassar II. Skripsi, Program studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Makassar. Dibimbing oleh Herlina Sakawati dan Muh Nur Yamin. Penelitian bertujuan mengetahui pengaruh pelayanan prima terhadap kepuasan pelanggan di Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara (KPPN) Makassar II dengan metode penelitian deskriptif dan dengan pendekatan kuantitatif. Penarikan sampel secara sampling insidental. Teknik pengumpulan data menggunakan observasi, kuesioner, dan dokumentasi. Teknik analisis data menggunakan analisis regresi linear sederhana. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan di Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara (KPPN) Makassar II dipengaruhi oleh faktor pelayanan prima, persamaan regresi $Y = 2,997 + 0,308X$. Tinjauan faktor pelayanan prima didominasi unsur penampilan dan sikap pegawai disebabkan kedua unsur tersebut menjadi hal pertama yang diperhatikan pelanggan. Kuatnya penampilan dan sikap karena merupakan cerminan sosok dan citra diri yang sangat berperan terhadap penilaian orang lain terhadap seseorang. Keahlian atau keterampilan yang baik dan kualitas kerja yang tinggi memang sangat dibutuhkan, akan tetapi kesan yang buruk dapat menutupi keahlian yang paling sempurna sekalipun.

Kata kunci: *Pelayanan Prima, Kepuasan Pelanggan*

1. PENDAHULUAN

Seiring berkembangnya era global saat ini, masyarakat menuntut adanya peningkatan kualitas kinerja, salah satunya kualitas pelayanan. Pelayanan yang berkualitas atau sering disebut pelayanan prima merupakan pelayanan terbaik yang memenuhi standar kualitas pelayanan. Pelayanan prima di suatu instansi penting untuk diterapkan guna memberikan citra dan nama baik bagi instansi tersebut. Pelayanan prima merupakan upaya untuk memberikan rasa puas dan menumbuhkan kepercayaan terhadap pelanggan atau customer.

Pelayanan menjadi faktor penting dalam sebuah organisasi, baik organisasi yang berorientasi profit maupun organisasi publik, karena pelayanan merupakan aktivitas yang berhubungan langsung dengan pelanggan. Pelaksanaan pelayanan berkaitan dengan upaya pencapaian tujuan/misi organisasi secara optimal. Pelayanan yang diberikan kepada pelanggan tidak hanya sekedar memberikan

bantuan terhadap kebutuhan pelanggan, tetapi juga pemberian pelayanan yang terbaik dan sesuai dengan harapan pelanggan. Alasan penting mengenai diperlukannya pelayanan yang baik ialah agar terwujud pelayanan yang efektif, efisien, dan ekonomis sesuai dengan kepentingan masyarakat.

Pelayanan merupakan aktivitas yang memiliki peranan penting dalam pencapaian tujuan dari setiap organisasi. Organisasi publik berkewajiban untuk memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggan (masyarakat) sesuai dengan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 tahun 2012 tentang pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang menyebutkan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan

publik yang merupakan amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.

Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tersebut memberikan penegasan bahwa pemerintah berkewajiban memberikan pelayanan dengan sebaik-baiknya kepada masyarakat sebagai penerima pelayanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Pelayanan yang di maksud yaitu pelayanan yang baik, mudah, murah, cepat dan terukur adalah amanah yang harus dilakukan oleh penyelenggara pelayanan dalam pemberian pelayanan. Hal itu sebagai upaya untuk mengembalikan kepercayaan masyarakat kepada pemerintah dalam pelayanan publik. Oleh karena itu, pemerintah harus menyediakan sarana prasarana yang memadai dan penyediaan sumber daya aparatur yang kompeten dan berkualitas sebagai syarat untuk menjalankan pelayanan publik yang prima.

Pelayanan yang bermutu menuntut adanya upaya keseluruhan karyawan bukan hanya bertugas di front office yang berhadapan langsung dengan pelanggan dalam menghasilkan pelayanan yang mencerminkan kualitas, tetapi juga karyawan di back office yang menghasilkan pelayanan di belakang layar yang tidak kelihatan oleh pelanggan.

Salah satu faktor yang dapat mempengaruhi pelayanan dalam hubungannya dengan kepuasan pelanggan adalah pelayanan prima. Pelayanan prima merupakan sebuah kepedulian perusahaan terhadap para pelanggan dengan berusaha memberikan pelayanan sebaik mungkin dalam memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan untuk mewujudkan kepercayaan pelanggan, agar mereka puas. Pelayanan prima berkaitan dengan pelayanan yang optimal guna dapat meningkatkan kepuasan pelanggan. Tujuan utama pelayanan prima ialah kepuasan masyarakat. Kepuasan ini bisa terwujud jika pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan. Hakekat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat. Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara (KPPN) Makassar II merupakan salah satu

kantor pelayanan yang menerapkan pelayanan prima/*excellent service*. Pelaksanaan pelayanan prima di Kantor Pelayanan Pajak Negara (KPPN) Makassar II dapat diketahui dari standar pelayanan publik. Standar pelayanan tersebut antara lain prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, produk pelayanan, dan kompetensi petugas pemberi layanan. Penerapan budaya pelayanan prima yang ada di Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara (KPPN) Makassar II sangat bergantung pada sumber daya manusia yang ada di dalamnya.

Pengguna layanan pada Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara (KPPN) Makassar II adalah satuan kerja (satker) pusat/daerah dalam hal pelayanan perbendaharaan seperti pencairan dana, rekonsiliasi, penyampaian LPJ Bendahara, laporan posisi rekening, konsultasi, sosialisasi/bimtek, dan lain-lain. Berdasarkan pra survei pada saat magang (PKL), masih ditemui pelaksanaan pelayanan yang belum optimal. Keadaan tersebut menghambat kelancaran proses pelayanan. Satuan kerja (Satker) masih kurang memahami sosialisasi mengenai prosedur pelayanan berbasis sistem teknologi yang cukup menyulitkan bagi beberapa Satker yang sudah memasuki usia kurang produktif,. Pada aspek ketepatan waktu pun masih kurang diterapkan oleh Satker sehingga menghambat kerja petugas. Standar maksimal waktu untuk setiap penyelesaian jenis pelayanan, baik itu SP2D UP/TUP/GUP/LS paling lambat satu jam setelah berkas SPM diterima secara lengkap, akan tetapi dalam kenyataannya waktu penyelesaiannya masih belum sesuai dengan ketentuan yang telah tercantum dalam standar waktu pelayanan berkas. Kondisi-kondisi tersebut menyebabkan kurang optimalnya proses pelayanan.

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pelayanan Prima dan Kepuasan Pelanggan di Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara (KPPN) Makassar II”**. Permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah **“Bagaimanakah pengaruh pelayanan prima terhadap kepuasan pelanggan di Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara (KPPN)**

Makassar II?” dan “Bagaimanakah kepuasan pelanggan di Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara (KPPN) Makassar II?”. Adapun tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui pengaruh pelayanan prima terhadap kepuasan pelanggan di Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara (KPPN) Makassar II dan untuk mengetahui kepuasan pelanggan di Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara (KPPN) Makassar II.

2. TINJAUAN PUSTAKA

a. Konsep Pelayanan

1) Pengertian Layanan

Secara etimologi, pelayanan berasal dari kata layan yang berarti membantu menyiapkan (mengurus) apa-apa yang diperlukan seseorang. Menurut Wibowo (2010: 8) “layanan adalah cara memberikan manfaat (nilai) bagi pelanggan dengan usaha untuk menyediakan (memfasilitasi) hasil yang diinginkan pelanggan tanpa harus mengemban biaya dan resiko tertentu”.¹ Sedangkan pelayanan diartikan sebagai kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa.

2) Pengertian Pelayanan

Menurut Moenir (1995), “Pelayanan pada dasarnya menyangkut pemenuhan kebutuhan, hak, yang melekat pada setiap orang, baik secara pribadi maupun kelompok (organisasi dan dilakukan secara universal”². Berbicara tentang layanan (*service*), maka ada dua pihak yang terlibat di dalamnya, yaitu pelayanan (*servant*) dan pelanggan (*customer*). Dalam hal ini *servant* merupakan pihak yang menyediakan layanan bagi *customer*.

Daryanto dan Setyobudi (2014) menjelaskan bahwa pelayanan ialah “Suatu usaha untuk membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan atau dibutuhkan orang lain”.³ Pelayanan sebagai hal, cara, atau hasil pekerjaan melayani, sedangkan melayani adalah

membantu menyediakan atau menyiapkan apa yang menjadi keperluan seseorang.

Menurut Kotler dalam Sinambela,dkk (2017), pelayanan adalah “setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik”.⁴ Sampara dalam Sinambela, dkk (2017) berpendapat, pelayanan adalah “suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan”.⁵ Berdasarkan beberapa penjelasan ahli mengenai konsep pelayanan, maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah menyediakan segala sesuatu untuk orang lain yang dilakukan berdasarkan kesadaran untuk melayani, rasa empati, berpandangan ke masa depan, penuh inisiatif, menunjukkan perhatian, dan selalu melakukan evaluasi.

3) Tujuan Pelayanan

Tujuan pelayanan menurut William B. Martin (2004) adalah sebagai berikut.

a) Menyampaikan sikap positif

Tujuannya adalah agar konsumen mempunyai harapan bahwa pelayanan yang diberikan akan memuaskan.

b) Mendefinisikan kebutuhan pelanggan

Perusahaan hendaknya mengetahui semua kebutuhan pelanggan sehingga dapat melayaninya dengan baik.

c) Menyiapkan kebutuhan pelanggan

Perusahaan hendaknya dapat memenuhi kebutuhan pelanggan sehingga pelanggan merasa puas dengan pelayanan yang ada.

d) Memastikan pelanggan untuk kembali

Dengan kepuasan yang diperoleh maka pelanggan diharapkan kembali, bahkan akan menjadi iklan berjalan yang dapat menambah jumlah pelanggan.

¹ Wibowo. 2010. *Manajemen Kinerja: Edisi Ketiga*. Jakarta: PT. Raja Grafindo, hal. 8

² Said S, Rudi S, Fakhri K, Haedar A. 2014. *Pelayanan Fungsi Administrasi Kantor*. Administrare. Vol. 1, No. 1, hal. 22

³ Drs. Daryanto, dkk. 2014. *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Penerbit Gava Media, hal. 107

⁴ Sinambela, dkk. 2017. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: PT Bumi Aksara, hal. 04

⁵ Ibid, hal. 05

b. Pelayanan Prima

1) Pengertian Pelayanan Prima

Pelayanan prima adalah kegiatan untuk memberikan nilai tambah agar dapat memenuhi atau melampaui harapan pelanggan. Pelayanan prima merupakan terjemahan istilah “*excellent service*” yang secara harfiah berarti pelayanan terbaik atau sangat baik. Disebut sangat baik atau terbaik karena sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku atau dimiliki instansi pemberi pelayanan.⁶

Menurut Daryanto dan Setyobudi (2014), pelayanan prima adalah “pelayanan yang terbaik yang diberikan perusahaan untuk memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan, baik pelanggan di dalam perusahaan maupun diluar perusahaan”.⁷

Pelayanan prima (*excellent service*) secara harfiah berarti pelayanan yang terbaik. Menurut Rahmayanty (2010) pelayanan prima adalah :

- a) Pelayanan yang sangat baik dan melampaui harapan pelanggan.
- b) Pelayanan yang memiliki ciri khas kualitas (*quality nice*).
- c) Pelayanan dengan standar kualitas yang tinggi dan selalu mengikuti perkembangan kebutuhan pelanggan setiap saat, secara konsisten dan akurat (handal).
- d) Pelayanan yang memenuhi kebutuhan praktis (practical needs) dan kebutuhan emosional (*emotional needs*) pelanggan.⁸

Berdasarkan beberapa pendapat para ahli mengenai pelayanan prima, maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan prima merupakan pelayanan yang mampu memberikan kelebihan melampaui harapan.

2) Tujuan dan Fungsi Pelayanan Prima

Menurut Daryanto, tujuan pelayanan prima antara lain sebagai berikut.

- a) Untuk memberikan pelayanan yang bermutu tinggi kepada pelanggan
- b) Untuk menimbulkan keputusan dari pihak pelanggan agar segera membeli

barang/jasa yang ditawarkan pada saat itu juga

- c) Untuk menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap barang/jasa yang ditawarkan
- d) Untuk menghindari terjadinya tuntutan-tuntutan yang tidak perlu dikemudian hari terhadap produsen
- e) Untuk menciptakan kepercayaan dan kepuasan kepada pelanggan
- f) Untuk menjaga agar pelanggan merasa diperhatikan segala kebutuhannya.
- g) Untuk mempertahankan pelanggan⁹

Menurut Daryanto (2014: 2), fungsi pelayanan prima antara lain sebagai berikut.

- a) Melayani pelanggan dengan ramah, tepat, dan cepat
- b) Menciptakan suasana agar pelanggan merasa dipentingkan
- c) Menempatkan pelanggan sebagai mitra usaha
- d) Menciptakan pangsa pasar yang baik terhadap produk/jasa
- e) Memenangkan persaingan pasar
- f) Memuaskan pelanggan, agar mau berbisnis lagi dengan perusahaan
- g) Memberikan keuntungan pada perusahaan¹⁰

3) Indikator Pelayanan Prima

Atep (2003) mengembangkan “budaya pelayanan prima menjadi A6 (enam) yaitu antara lain kemampuan (ability), sikap (attitude), penampilan (appearance), perhatian (attention), tindakan (action), dan tanggungjawab (accountability)” yang selanjutnya dijelaskan sebagai berikut.

- a) Kemampuan (ability)

Kemampuan adalah pengetahuan dan keterampilan tertentu yang mutlak diperlukan untuk menunjang program layanan prima yang dapat meliputi kemampuan dalam bidang kerja yang ditekuni untuk melaksanakan komunikasi yang efektif, mengembangkan motivasi dan menggunakan public relation sebagai instrumen dalam membawa hubungan kedalam dan keluar organisasi/perusahaan.

⁶ Drs. Daryanto, dkk. *Op.cit*.hal. 107

⁷ Ibid, hal. 01

⁸ Nina Rahmayanty. 2010. *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu. hal. 17

⁹ Drs. Daryanto, dkk. *Loc,cit*. hal. 01

¹⁰ Ibid, hal. 02

b) Sikap (*attitude*)

Sikap adalah perilaku atau perangai yang harus ditonjolkan ketika menghadapi pelanggan yang dapat disesuaikan dengan kondisi dan kemauan nasabah.

c) Penampilan (*appearance*)

Penampilan adalah kemampuan seseorang baik yang bersifat fisik maupun non fisik yang mampu merefleksikan kepercayaan diri dan kredibilitas dari pihak lain.

d) Perhatian (*attention*)

Perhatian adalah kepedulian penuh terhadap pelanggan, baik yang berkaitan dengan perhatian akan kebutuhan dan keinginan pelanggan maupun pemahaman atas saran dan kritikan dari pelanggan.

e) Tindakan (*action*)

Tindakan adalah suatu perbuatan dalam berbagai kegiatan yang nyata yang harus dilakukan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan.

f) Tanggung jawab (*accountability*)

Tanggung jawab yaitu suatu sikap keberpihakan kepada pelanggan sebagai wujud kepedulian untuk menghindarkan atau meminimalkan kerugian atau ketidakpuasan pelanggan.¹¹

c. Kepuasan Pelanggan

1) Pengertian Kepuasan Pelanggan

Menurut Abdullah (2012) kepuasan adalah “tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja produk (hasil) yang ia rasakan dengan harapannya”.¹² Jadi tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang ia rasakan dan harapan. Oliver dalam Daryanto, dkk (2014) berpendapat bahwa “kepuasan adalah tanggapan pelanggan terhadap kebutuhan-kebutuhannya”.¹³

Band dalam Nasution (2015) menyatakan secara sederhana definisi kepuasan pelanggan sebagai “perbandingan antara kualitas dari

barang atau jasa yang dirasakan dengan keinginan, kebutuhan, dan harapan pelanggan”.¹⁴ Lebih lanjut, Band mengemukakan, apabila telah tercapai kepuasan pelanggan, maka akan timbul pembelian ulang dan kesetiaan. Dari beberapa pendapat tersebut, dapat diketahui bahwa kepuasan konsumen dihasilkan dari proses perbandingan antara kinerja yang dirasakan dengan harapannya, yang menghasilkan *disconfirmation paradigm*.

2) Pengukuran Kepuasan Pelanggan

Dimensi mengukur kepuasan pelanggan menurut Valerie dan Zeithaml dalam Daryanto dan Setyobudi (2014: 92) ada 2 yaitu jasa yang diinginkan (*desired service*) dan jasa yang dianggap cukup (*adequate service*).

a) Pelayanan yang diinginkan (*Desired Service*)

Pelayanan yang diinginkan (*desired service*) adalah suatu pelayanan yang diharapkan akan diterima berupa tanggapan pelanggan sebelum menerima pelayanan. Valerie dan Zeithaml dalam Daryanto dan Setyobudi (2014: 92) menyatakan bahwa “*desired service* merupakan tingkat pelayanan yang diharapkan akan diperoleh dan merupakan paduan dari apa yang dianggap konsumen dapat dilakukan dan harus dilakukan”.¹⁵

b) Pelayanan yang dianggap cukup (*Adequate Service*)

Pelayanan yang dianggap cukup (*Adequate Service*) adalah pelayanan yang cukup dapat diterima berupa tanggapan pelanggan setelah menerima pelayanan. Menurut Zeithaml dalam Tjiptono dan Candra (2016: 127), *adequate service* yaitu “tingkat ekspektasi batas bawah dalam ambang batas kinerja produk atau jasa yang bisa diterima pelanggan”.¹⁶ *Adequate service* dipengaruhi oleh keadaan darurat, ketersediaan alternatif, derajat keterlibatan

11 Atep Adya Barata. 2003. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo, hal. 31

12 Prof. Dr. Thamrin Abdullah, M.M., M.Pd, dkk. 2012. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, hal. 38

13 Drs. Daryanto, dkk. *Op.cit.* hal. 52

14 Drs. M.N. Nasution, M.Sc., APU. 2015. *Manajemen Mutu Terpadu*. Jakarta: Ghalia Indonesia, hal. 41

15 Drs. Daryanto, dkk. *Op.cit.* hal. 92

16 Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra. 2016. *Service, Quality, dan Satisfaction Edisi 4*. Yogyakarta: CV ANDI OFFSET, hal. 127

konsumen, faktor-faktor yang tergantung situasi, dan pelayanan yang diperkirakan.

d. Kerangka Konseptual

Penjelasan alur kerangka pikir penelitian ini adalah diharapkan bahwa penerapan pelayanan prima di Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara (KPPN) Makassar II dapat diwujudkan untuk mencapai kepuasan pelanggan (satuan kerja) sebagai penerima layanan. Penyelenggara instansi publik sebagai pelayan masyarakat harus memberikan pelayanan yang terbaik dalam memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat sesuai dengan maksud dan tujuan dikeluarkannya Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 tahun 2012 yaitu sebagai acuan bagi seluruh penyelenggara pelayanan publik dalam pengaturan dan pelaksanaan kegiatan pelayanan publik sesuai dengan kewenangannya untuk mendorong terwujudnya penyelenggaraan pelayanan publik yang prima dalam arti memenuhi harapan dan kebutuhan baik bagi pemberi maupun penerima pelayanan.

Kerangka pemikiran ini menjelaskan bahwa pelayanan prima mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Adapun indikator yang digunakan dalam variabel pelayanan prima ini yaitu kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, tindakan, dan tanggungjawab sedangkan indikator yang digunakan dalam variabel kepuasan pelanggan yaitu *desire service* dan *adequate service*.

Untuk mengetahui pengaruh pelayanan prima terhadap kepuasan pelanggan di Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara (KPPN) Makassar II, penelitian ini difokuskan pada pelayanan prima yang berdasar pada pendapat Atep Adya Barata (2003) yang mengemukakan bahwa terdapat 6 (enam) indikator yang digunakan untuk mengembangkan budaya pelayanan prima yaitu Kemampuan, Sikap, Penampilan, Perhatian, Tindakan, dan Tanggungjawab.

Guna mengukur kepuasan pelanggan di Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara (KPPN) Makassar II maka digunakan indikator yang dikemukakan oleh Valerie dan Zeithaml dalam Daryanto dan Setyobudi (2014) yaitu *Desire Service* dan *Adequate Service*.

3. HIPOTESIS

Berdasarkan kerangka pemikiran tersebut, maka hipotesis yang dirumuskan yaitu :

H_0 : Tidak ada pengaruh yang signifikan antara variabel pelayanan prima terhadap kepuasan pelanggan di Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara (KPPN) Makassar II.

H_1 : Ada pengaruh yang signifikan antara variabel pelayanan prima terhadap kepuasan pelanggan di Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara (KPPN) Makassar II.

4. METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan yaitu deskriptif dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Dalam penelitian ini terdapat dua variabel yaitu variabel independen dan variabel dependen. Variabel independen dalam penelitian ini yaitu pelayanan prima (X) dengan indikator yaitu kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, tindakan, dan tanggungjawab. Sedangkan variabel dependen dalam penelitian ini yaitu kepuasan pelanggan (Y) dengan indikator yaitu *I desire service* dan *adequate service*. Adapun pengukuran variabel yang digunakan dalam penelitian yaitu dengan menggunakan Skala Likert.

Adapun populasi dalam penelitian ini yaitu seluruh Satker (satuan kerja) yang bermitra dengan Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara (KPPN) Makassar II sebanyak 220 satker. Jumlah sampel yang dijadikan responden dalam penelitian ini sebesar 69 satuan kerja yang dihitung menggunakan rumus Slovin. Untuk pengambilan sampel adalah *sampling insidental* yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan.

Selanjutnya data diperoleh yaitu melalui metode kuesioner (angket), pengamatan langsung (observasi), dan dokumentasi untuk memperoleh informasi tentang Pengaruh pelayanan prima dengan kepuasan pelanggan di Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara (KPPN) Makassar II. Teknik angket digunakan untuk memperoleh data dan informasi tentang pengaruh pelayanan prima dengan kepuasan pelanggan. Daftar pertanyaan (angket) diedarkan kepada satuan kerja (Satker) di Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara (KPPN) Makassar II. Data yang diperoleh

selanjutnya dianalisis dengan teknik analisis deskriptif yaitu analisis distribusi frekuensi, presentase, uji validitas, uji reliabilitas dan teknik analisis inferensial yaitu analisis regresi linear sederhana dan uji t guna menjawab permasalahan penelitian dan mengkaji variabel dalam penelitian ini.

5. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

a. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

Berdasarkan uji validitas dan reliabilitas terhadap instrumen penelitian, maka diketahui bahwa semua instrumen dinyatakan valid karena r hitung semua item pernyataan lebih besar daripada r tabel sebesar 0,2369 dan semua variabelnya dikatakan reliabel karena nilai *Cronbach Alpha* lebih besar daripada 0,7.

b. Karakteristik Responden

Karakteristik responden dalam penelitian ini dijabarkan berdasarkan usia, jenis kelamin, tingkat pendidikan, dan masa kerja. Berdasarkan usia, diketahui bahwa mayoritas responden berumur 20-35 tahun sebanyak 38 orang atau sebesar 55,07%, sedangkan yang berumur 36-51 tahun sebanyak 27 orang atau sebesar 39,13%, dan yang berumur diatas 51 tahun sebanyak 4 orang atau sebesar 5,8%. Berdasarkan jenis kelamin diketahui bahwa jumlah responden terbanyak adalah laki-laki yaitu sebanyak 45 orang atau sebesar 65,22% sedangkan responden perempuan yaitu sebanyak 24 orang atau sebesar 34,78%. Berdasarkan tingkat pendidikan diketahui bahwa sebagian besar tingkat pendidikan responden yaitu S1 sebanyak 51 orang atau sebesar 73,913%, SMA sebanyak 11 orang atau sebesar 15,942%, dan S2 sebanyak 7 orang atau sebesar 10,145%. Berdasarkan masa kerja, diketahui bahwa mayoritas masa kerja responden diatas 10 tahun yaitu sebanyak 33 orang atau sebesar 47,826%, 5 – 10 tahun sebanyak 24 orang atau sebesar 34,783%, dan dibawah 5 tahun sebanyak 12 orang atau sebesar 17,391%.

c. Analisis Statistik Inferensial

Untuk menguji hipotesis penelitian ini tentang pengaruh pelayanan prima terhadap

kepuasan pelanggan di Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara (KPPN) Makassar II, maka digunakan analisis regresi linear sederhana. Hasil pengolahan data menggunakan SPSS 18 diketahui nilai signifikan pelayanan prima sebesar $0,000 < \text{nilai probabilitas } 0,05$ yang berarti bahwa H_0 ditolak dan H_1 diterima, sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan variabel pelayanan prima terhadap kepuasan pelanggan.

Selanjutnya diketahui nilai constant (a) sebesar 2,997 dan nilai Pelayanan Prima (b) sebesar 0,308 sehingga persamaan regresinya dapat ditulis :

$$Y = a + bX$$

$$Y = 2,997 + 0,308X$$

Sehingga dari persamaan tersebut dapat dijelaskan bahwa:

- 1) Konstanta (a) sebesar 2,997 menyatakan bahwa jika variabel pelayanan prima seluruhnya dianggap bernilai nol atau tidak ada nilai, maka nilai kepuasan pelanggan sebesar 2,997.
- 2) Koefisien regresi X (pelayanan prima) sebesar 0,308 menyatakan bahwa setiap penambahan 1 nilai pelayanan prima dengan asumsi variabel lain tidak mengalami perubahan atau dalam kondisi sateris paribus (konstan), maka nilai kepuasan pelanggan bertambah sebesar 0,308

Kemudian pada uji t diperoleh nilai t hitung sebesar $16,404 > t$ tabel 1,996 dan nilai signifikansi (Sig.) $0,000 < 0,05$. Maka dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_1 diterima, yang artinya bahwa pelayanan prima berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

d. Pembahasan

1) Pelayanan Prima

Untuk menganalisis pelayanan prima yang terdapat di Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara (KPPN) Makassar II, maka digunakan budaya pelayanan prima yang dikembangkan oleh Atep (2003: 31) yaitu kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, tindakan, dan tanggungjawab. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan prima di Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara (KPPN) Makassar II,

apabila dilihat dari 6 indikator yang diukur yaitu:

a) Kemampuan

Kemampuan pada Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara (KPPN) Makassar II dalam segi kemampuan pegawai memberikan informasi terkait pelayanan, kemampuan memproses dokumen, merespon dengan cepat kebutuhan maupun keluhan satuan kerja, kemampuan memberikan penjelasan tentang prosedur/peraturan memiliki tingkat pencapaian sebesar 72,89 persen dan dikategorikan baik. Menurut Atep Adya Barata (2003: 31) pada dimensi kemampuan membahas yang berkaitan dengan pengetahuan dan keterampilan tertentu yang diperlukan untuk menunjang program layanan prima yang dapat meliputi kemampuan dalam bidang kerja yang ditekuni.

Berikut ini beberapa bentuk pelayanan yang terdapat pada Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara (KPPN) Makassar II yaitu Pelaksanaan Layanan Pencairan Dana, Pelaksanaan Layanan Konsultasi, dan Pelaksanaan Pemenuhan Kebutuhan Dana.

b) Sikap

Sikap pada Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara (KPPN) Makassar II dalam segi penerapan budaya senyum, sapa, salam, keramahan pegawai, kejujuran pegawai memiliki tingkat pencapaian sebesar 73,55 persen dan dikategorikan baik. Menurut Atep Adya Barata (2003: 31) bahwa pada dimensi sikap membahas tentang perilaku atau perangai yang harus ditonjolkan ketika menghadapi pelanggan. Berdasarkan observasi yang telah dilakukan, Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara (KPPN) Makassar II memiliki program budaya yang wajib dijalankan oleh pegawai KPPN Makassar II, salah satu programnya dengan menerapkan budaya 3S yaitu Senyum Sapa Salam. Pegawai KPPN Makassar II dalam melayani Satker sudah baik, hal ini terlihat dari keramahan petugas dalam memberi pelayanan.

c) Penampilan

Penampilan pada Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara (KPPN) Makassar II dalam segi berpakaian, kebersihan kantor, kenyamanan ruang tunggu, kemudahan memperoleh informasi memiliki tingkat pencapaian 75,48 persen dan dikategorikan

baik. Menurut Atep Adya Barata (2003: 31) dimensi penampilan membahas tentang penampilan fisik maupun non fisik yang dapat merefleksikan kepercayaan diri dan kredibilitas dari pihak lain. Kantor

Pelayanan Perbendaharaan Negara (KPPN) Makassar II memiliki ruang tunggu di bagian front office. Kehadiran tamu disambut dengan ramah saat memasuki pintu masuk KPPN Makassar II oleh petugas dan menikmati ruang pelayanan yang selalu rapi, bersih, sejuk dan harum ditambah dengan penyediaan televisi, koran dan permen serta air minum, membuat petugas satker yang akan berkonsultasi atau menunggu penyelesaian SP2D atau rekonsiliasi merasa nyaman dan lebih santai. Penampilan pegawai yang memberi pelayanan juga sudah baik karena memakai seragam dan tanda pengenal. Selain itu, untuk memudahkan memperoleh informasi, KPPN Makassar II memiliki website yang dapat diakses oleh masyarakat luas.

d) Perhatian

Perhatian Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara (KPPN) Makassar II dalam segi menghadapi keluhan pelanggan, kepedulian terhadap pelanggan yang dilayani, hubungan dengan pelanggan memiliki tingkat pencapaian sebesar 71,50 persen dan dikategorikan baik. Menurut Atep Adya Barata (2003: 31) bahwa dimensi perhatian membahas tentang kepedulian penuh terhadap pelanggan, baik yang berkaitan dengan perhatian akan kebutuhan dan keinginan pelanggan maupun pemahaman atas saran dan kritikan dari pelanggan. Berdasarkan observasi yang telah dilakukan, perhatian pegawai KPPN Makassar II sudah baik dalam melayani Satker yang terlihat dari pegawai yang mneluangkan waktu untuk membantu Saatker mengatasi masalah yang dihadapi seperti masalah sistem dengan konsultasi dengan pegawai pada bidang terkait. Hubungan pegawai KPPN Makassar II dengan satker juga baik, yang terlihat dari setiap triwulan melakukan pertemuan rutin yaitu dalam kegiatan penyerahan penghargaan satker terbaik di samping kegiatan sosialisasi/bimtek lainnya. Dengan diadakan pertemuan secara rutin, maka akan meningkatkan sinergi dan

keakraban antara KPPN Makassar II dengan Satuan kerja.

e) Tindakan

Tindakan Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara (KPPN) Makassar II dalam segi kecepatan pelayanan penerimaan dokumen, menanggapi keluhan Satker, dan memberikan solusi permasalahan memiliki tingkat pencapaian sebesar 71,07 persen dan dikategorikan baik. Menurut Atep Adya Barata (2003: 31), bahwa dimensi tindakan membahas tentang berbagai kegiatan yang nyata yang harus dilakukan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan. Berdasarkan observasi yang telah dilakukan, Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara (KPPN) Makassar II memiliki *Customer Service* yang mempunyai pengetahuan dan keterampilan memadai selalu siap membantu dan memberi solusi atas permasalahan Satker.

f) Tanggung Jawab

Tanggungjawab Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara (KPPN) Makassar II dalam segi tanggungjawab saat bekerja, kemudahan prosedur pelayanan, menyelesaikan dokumen sesuai waktu yang ditentukan memiliki tingkat pencapaian sebesar 68,50 persen dan dikategorikan baik. Menurut Atep Adya Barata (2003: 31) bahwa dimensi tanggungjawab membahas tentang sikap kepedulian untuk menghindarkan atau meminimalkan kerugian atau ketidakpuasan pelanggan. Berdasarkan observasi yang telah dilakukan, Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara (KPPN) Makassar II memiliki papan prosedur pelayanan pada ruang tunggu di bagian front office untuk memudahkan Satker mengetahui prosedur pelayanan. Pegawai KPPN Makassar II menyelesaikan waktu prosedur penyelesaian sesuai waktu yang ditentukan walaupun kadang penyelesaian dokumen terlambat. Pegawai. Akan tetapi, dalam segi tanggungjawab saat bekerja, apabila jam istirahat telah selesai beberapa pegawai kadang belum masuk ke kantor untuk melayani Satker.

Secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa Pelayanan Prima pada Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara (KPPN) Makassar II dilihat dari enam indikator yaitu kemampuan,

sikap, penampilan, perhatian, tindakan, dan tanggungjawab berada pada tingkat pencapaian sebesar 72,18 persen dan dikategorikan baik. Berdasarkan tingkat pencapaian tersebut, dapat disimpulkan bahwa Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara (KPPN) Makassar II mampu memberikan pelayanan yang berkualitas kepada Satker. Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara (KPPN) Makassar II memiliki pegawai yang mampu bekerja sesuai dengan harapan pelanggan karena memiliki keterampilan dan bertanggungjawab atas pekerjaannya sehingga mereka bekerja secara maksimal sesuai dengan standar dan prosedur yang berlaku pada Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara (KPPN) Makassar II.

2) Kepuasan Pelanggan

Pengukuran pelayanan untuk kepuasan pelanggan pada Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara (KPPN) Makassar II yang didasarkan menurut Valerie dan Zeithaml dalam Daryanto dan Setyobudi (2014: 92) ada 2 yaitu jasa yang diinginkan (*desired service*) dan jasa yang dianggap cukup (*adequate service*). Hasil pengukuran kepuasan pelanggan dilihat dari 2 indikator yaitu:

a) Desire service

Jasa yang diinginkan (*desire service*) pelanggan Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara (KPPN) Makassar II yang dilihat dari segi mutu pelayanan yang diberikan maupun prosedur pelayanan yang diterima pelanggan memiliki tingkat pencapaian sebesar 73,61 persen dan dikategorikan baik atau puas. Menurut Valerie dan Zeithaml dalam Daryanto dan Setyobudi (2014: 92) bahwa *desired service* merupakan tingkat pelayanan yang diharapkan akan diperoleh dan merupakan paduan dari apa yang dianggap konsumen dapat dilakukan dan harus dilakukan. Berdasarkan pengamatan yang telah dilakukan, prosedur pelayanan yang terdapat pada Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara (KPPN) Makassar II dapat dikatakan tidak berbelit-belit, sehingga masyarakat merasa terbantu dengan adanya papan prosedur pelayanan ataupun pengumuman yang mudah diakses.

Peningkatan mutu pelayanan, kecepatan, akurasi, dan ketepatan waktu penyelesaian pekerjaan menjadi komitmen KPPN Makassar

II sehingga selalu ada inovasi dan terobosan-terobosan yang dilakukan guna meningkatkan mutu pelayanan. Inovasi layanan yang dilakukan Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara (KPPN) Makassar II seperti pelayanan satu tempat (*one stop service*) yang mengutamakan kepuasan Satker sebagai penerima pelayanan. Penyelesaian pekerjaan dilaksanakan pada satu tempat, teratur, ada jaminan kepastian dalam pelayanan, transparan, dan tanpa biaya serta didukung teknologi informasi.

b) Adequate Service

Jasa yang dianggap cukup (*adequate service*) dilihat dari segi fasilitas kantor, keamanan dokumen, dan sikap petugas dalam melayani memiliki tingkat pencapaian sebesar 72,46 persen dan dikategorikan baik atau puas. Menurut Zeithaml dalam Tjiptono dan Candra (2016: 127), *adequate service* yaitu tingkat ekspektasi batas bawah dalam ambang batas kinerja produk atau jasa yang bisa diterima pelanggan. Pelayanan yang dianggap cukup (*adequate service*) adalah pelayanan yang cukup dapat diterima berupa tanggapan pelanggan setelah menerima pelayanan. Adapun sarana dan prasarana yang disediakan KPPN Makassar II seperti gedung kantor, ruang kerja, Front Office, ruang tunggu yang dilengkapi televisi, LCD TV informasi penyelesaian SP2D *real time*, WiFi, surat kabar, dispenser air minum, kursi tamu, kotak saran, papan pengumuman, banner elektronik, CCTV, komputer, printer, faksimile, charger handphone, fotocopy, Middle Office, printer, dsb.

Secara keseluruhan, dapat dikatakan bahwa pelanggan Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara (KPPN) Makassar II merasa puas dengan pelayanan yang diterima dengan tingkat pencapaian sebesar 73,04 dan dikategorikan baik atau puas. Artinya, pelayanan yang diberikan KPPN Makassar II sudah baik walaupun masih ada beberapa kekurangan dalam pelayanannya dan masih perlu melakukan perbaikan dan meningkatkan kinerja pelayanannya seperti keterbatasan kemampuan dalam penggunaan teknologi informasi yang cukup menyulitkan bagi beberapa Satker yang

sudah memasuki usia kurang produktif walaupun petugas telah melakukan sosialisasi, aspek ketepatan waktu yang kurang diterapkan Satker sehingga menghambat kerja Petugas, dan beberapa kendala teknis lainnya.

3) Pengaruh Pelayanan Prima terhadap Kepuasan Pelanggan

Untuk mengetahui besarnya pengaruh variabel bebas (pelayanan prima) dengan variabel terikat (kepuasan pelanggan), dapat dilihat pada nilai koefisien determinasi. Hasilnya yaitu sebesar 0,801 atau 80,1 %. Artinya, variabel bebas (pelayanan prima) mempunyai pengaruh yang besar terhadap variabel terikat (kepuasan pelanggan), sedangkan sisanya dipengaruhi oleh variabel yang lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Hal ini membuktikan bahwa kepuasan yang dirasakan Satker di Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara (KPPN) Makassar II sangat ditentukan oleh faktor pelayanan prima dalam hal ini kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, tindakan, dan tanggungjawab. Berdasarkan nilai determinasi tersebut, dapat disimpulkan bahwa pelayanan prima berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna (Satker) di Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara (KPPN) Makassar II.

Pelayanan prima sangat penting diterapkan dalam suatu perusahaan dan organisasi. Pelayanan prima yang baik akan berdampak positif pada kepuasan yang dirasakan pelanggan (satker). Pelayanan prima berkaitan erat dengan kepuasan pelanggan, hal ini dikarenakan semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan maka semakin besar pula kepuasan yang dirasakan pelanggan. Tingkat kepuasan pelanggan berpengaruh pula dengan kinerja pelayanan yang diterima, semakin baik kinerja yang dirasakan, artinya pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan harapan. Upaya yang sebaiknya dilakukan Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara (KPPN) Makassar II yaitu dengan meningkatkan penerapan strategi pelayanan prima secara maksimal agar seluruh pengguna (satker) dapat merasakan kepuasan pelayanan secara menyeluruh.

6. PENUTUP

a. Kesimpulan

Pelayanan Prima pada Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara (KPPN) Makassar II dilihat dari enam indikator yaitu kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, tindakan, dan tanggungjawab dikategorikan baik. Berdasarkan tingkat pencapaian tersebut, dapat disimpulkan bahwa Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara (KPPN) Makassar II mampu memberikan pelayanan yang berkualitas kepada Satker. Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara (KPPN) Makassar II memiliki pegawai yang mampu bekerja sesuai dengan harapan pelanggan karena memiliki keterampilan dan bertanggungjawab atas pekerjaannya sehingga mereka bekerja secara maksimal sesuai dengan standar dan prosedur yang berlaku pada Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara (KPPN) Makassar II.

Tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan prima di Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara (KPPN) Makassar II berada pada kategori baik. Artinya pelayanan prima Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara (KPPN) Makassar II telah sesuai dengan keinginan pelanggan walaupun masih ada beberapa kekurangan dalam pelayanannya dan masih perlu melakukan perbaikan dan meningkatkan kinerja pelayanannya seperti masih perlu sosialisasi terkait pelayanan berbasis teknologi informasi karena Satker masih kurang memahami prosedur pelayanan disebabkan keterbatasan kemampuan dalam penggunaan teknologi informasi yang cukup menyulitkan bagi beberapa Satker yang sudah memasuki usia kurang produktif, aspek ketepatan waktu yang kurang diterapkan Satker sehingga menghambat kerja Petugas, dan beberapa kendala teknis lainnya.

b. Implikasi

Hasil penelitian mengenai pelayanan prima terhadap kepuasan pelanggan pada Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara (KPPN) Makassar II merupakan bukti ilmiah akan pentingnya pelayanan prima kedepannya agar para penyelenggara pelayanan dapat memberikan hasil yang lebih maksimal melalui pelayanan yang

diberikan kepada pelanggan sehingga pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan.

c. Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka dapat diberikan saran dalam rangka meningkatkan pelayanan prima yang diterapkan di Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara (KPPN) Makassar II yaitu sebagai berikut :

- 1) Pelayanan prima pada Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara (KPPN) Makassar II berada pada kategori baik, meskipun demikian masih perlu diperhatikan indikator-indikator yang kiranya masih perlu ditingkatkan lagi seperti tanggung jawab petugas pelayanan diharapkan dapat melaksanakan bimbingan dan sosialisasi secara berkala berfokus pada prosedur pelayanan berbasis teknologi informasi kepada Satuan kerja (Satker) yang belum memahami mengenai hal tersebut.
- 2) Adanya pengaruh yang signifikan pelayanan prima dan kepuasan pelanggan, di harapkan Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara (KPPN) Makassar II dapat mempertahankan kualitas pelayanannya dan perlu meningkatkan pelayanannya secara maksimal agar Satker dapat puas atas pelayanan yang diberikan instansi.
- 3) Untuk peneliti selanjutnya, dapat menjadi bahan referensi atau acuan dalam melakukan penelitian mengenai pelayanan prima terhadap kepuasan pelanggan dalam objek penelitian yang lain.

7. REFERENSI

Buku

- Abdullah, Thamrin dan Francis Tantri. 2012. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada
- Adya Barata, Atep. 2003. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo

- Arikunto, Suharmisi. 2010. *Manajemen Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta
- Daryanto dan Ismanto Setyobudi. 2014. *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Gava Media
- Iqbal, Muhammad. 2007. *Pelayanan yang Memuaskan*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo
- Irawan D, Handi. 2007. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo
- Kadir, Abd. Rahman. 2013. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Bogor: PT Penerbit IPB Press
- Mukarom, Zaenal dan Muhibudin Wijaya Laksana. 2015. *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung: CV PUSTAKA SETIA
- Nasution, M Nur. 2015. *Manajemen Mutu Terpadu Edisi Ketiga*. Jakarta: Ghalia Indonesia
- Pasolong, Harbani. 2008. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta
- Pasolong, Harbani. 2012. *Metode Penelitian Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta
- Rahmayanty, Nina. 2010. *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Sedarmayanti. 2010. *Reformasi Administrasi Publik, Reformasi Birokrasi, dan Kepemimpinan Masa Depan*. Bandung: PT Refika Aditama
- Sinambela, Lijan Poltak. 2017. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: PT Bumi Aksara
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Penerbit Alfabeta
- Sudijono, Anas. 2007. *Pengantar Statistik Pendidikan*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada
- Tjiptono, Fandy dan Anastasia Diana. 2003. *Total Quality Management*. Yogyakarta: CV. ANDI OFFSET
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. 2016. *Service, Quality, dan Satisfaction Edisi 4*. Yogyakarta: CV ANDI OFFSET
- Tjiptono, Fandy. 2004. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset
- Umar, Husein. 2014. *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Jakarta: Rajawali Pers
- Dokumen**
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 tahun 2012 tentang pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 26 Tahun 2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas dalam Penyelenggara Pelayanan Publik
- SKRIPSI**
- Hamzah, Virda Rezky Ramadhani. 2017. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa/Pelanggan Terminal Regional Daya Kota Makassar*. Skripsi (Makassar: Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Makassar)
- Satriana. 2017. *Pelayanan Paspur dan Indeks Kepuasan Masyarakat pada Kantor Imigrasi Kelas I Makassar*. Skripsi (Makassar: Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Makassar)
- Said S, Rudi S, Fakhri K, Haedar A. 2014. "Pelayanan Fungsi Administrasi Kantor". *Administrare*. Vol. 1, No. 1